

다문화가족 자녀생활서비스 방문교육지도사의 직무만족도에  
관한 연구: 개인 특성과 근무 특성 변인 중심으로황혜신<sup>1</sup> · 권기남<sup>2</sup> · 강복정<sup>3</sup> · 채진영<sup>4</sup> · 김혜라<sup>5</sup><sup>1</sup>상명대학교 가족복지학과, <sup>2</sup>오산대학교 아동보육과, <sup>3</sup>한국건강가정진흥원 다문화가족본부, <sup>4</sup>전북대학교 아동학과, <sup>5</sup>대덕대학교 유아교육과

fer

Job Satisfaction of Visiting Supervisors for Multicultural Families in Charge  
of Childcare Services: Focusing on Personal and Job CharacteristicsHae Shin Hwang<sup>1</sup> · Ki Nam Kwon<sup>2</sup> · Bok Jeong Kang<sup>3</sup> · Jin Young Chae<sup>4</sup> · He Ra Kim<sup>5</sup><sup>1</sup>Department of Family Welfare, Sangmyung University, Seoul; <sup>2</sup>Department of Child Care and Education, Osan University, Osan; <sup>3</sup>Department of Multicultural Family, Korean Institute for Healthy Family, Seoul; <sup>4</sup>Department of Child Studies, Chonbuk National University, Jeonju; <sup>5</sup>Department of Early Childhood Education, Daeduk College, Daejeon, KoreaFamily and  
Environment  
Research

## Abstract

This study was designed to investigate variables influencing the job satisfaction of visiting supervisors for multicultural families in charge of childcare services. It focused on personal characteristics including personal and job characteristics. The subjects in this study were 784 visiting supervisors for multicultural families in charge of childcare services in 140 multicultural family centers located across Korea. The job satisfaction of these visiting supervisors was measured using a self-administered questionnaire, and the collected data were analyzed using a frequency analysis, analysis of variance, and post hoc tests. The findings of this study were as follows: first, these visiting supervisors showed a relatively high level of job satisfaction. However, the job satisfaction subscales of treatment and salary were relatively low. Second, the results revealed significant differences in effects of the variables related to the personal characteristics of the visiting supervisors, such as their age, education level, and their major in college, on their total job satisfaction and subscales (job performance, treatment and salary, work ethic and aptitude). Finally, the results revealed significant differences in the effects of the variables related to the job characteristics of the visiting supervisors, such as their responsibilities, career, number of children to handle, and age of children to handle, on the total job satisfaction and subscales (treatment and salary, relationship with caregivers).

## Keywords

job satisfaction, personal characteristics, job characteristics

Received: March 17, 2014

Revised: July 11, 2014

Accepted: July 19, 2014

This article was presented as a poster session at the consolidated Conference of the Korean Home Economics Association in 2014.

## Corresponding Author:

Ki Nam Kwon

Department of Child Care and Education,  
Osan University, 45 Cheonghak-ro, Osan  
447-749, Korea

Tel: +82-31-370-2741

Fax: +82-31-370-2749

E-mail: knkwon@osan.ac.kr

## 서론

한국사회가 국제결혼의 증가와 외국인 노동자의 유입 증가로 빠르게 다문화사회로 변해가고 있는 가운데, 국가에서는 다문화가족의 안정적인 한국생활 정착과 한국사회에 부합하는 자녀양육을 지원하기 위해 해마다 큰 규모의 예산을 확보하여 다문화가족 방문교육사업을 진행하고 있다. 한국어교육서비스와 부모교육서비스로 시작된 다문화가족 방문교육사업은 2014년 현재 한국어교육서비스, 부모교육서비스, 자녀생활서비스의 세 가지 형태로 이루어지고 있다. 한국어교육서비스에서는 의사소통으로 인한 어려움을 예방하고 한국생활적응을 지원하기 위한 서비스를, 부모교육서비스에서는 12세 미만의 자녀를 양육하는 결혼이민자에게 자녀양육과 관련된 바람직한 부모역할을 지원하는 서비스를, 자녀생활서비스에서는 만 3세에서 만 12세 미만의 다문화가족 자녀의 인지, 정

서, 사회적 발달과 올바른 시민교육을 지원하는 서비스를 제공하고 있다. 부모교육서비스를 제공받는 다문화가정의 어머니 중 자녀양육경험이 없는 초혼의 이주여성이 91%에 이르며[14], 선행 연구들을 통해 다문화가정의 어머니들이 자녀를 양육하는 과정에서 겪는 어려움이 자녀의 발달상에 여러 가지 어려움을 유발하는 것으로 보고되고 있다[6, 7, 16]. 이에 방문교육사업에서 다문화 가족 자녀를 직접적으로 지원하는 자녀생활서비스의 중요성이 크게 부각되고 있다.

흔히 영유아들에게 제공하는 보육서비스의 질은 교사의 질을 넘어서지 못하는 것으로 알려져 있다. 마찬가지로 다문화가족 자녀를 대상으로 한 자녀생활서비스의 질 역시 전적으로 방문교육 지도사에게 달려있다. 선행연구에 따르면 서비스직 종사자들의 경우 직무만족도가 그들이 제공하는 서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며[9], 자신의 직무에 만족하는 이들은 그들의 고객들에게 기꺼이 도움을 제공할뿐만 아니라 서비스의 질을 자발적으로 향상시키고자 하는 것으로 나타났다[20, 24]. 이는 자녀 생활서비스의 주체인 방문교육지도사가 자신의 직무에 대해 어느 정도 만족하는지가 자녀생활서비스의 질과 성과를 좌우하는 중요한 요인이 될 수 있음을 시사한다.

직무만족에 관한 대표적 이론가인 Locke [19]에 의하면 직무 만족이란 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻어지는 긍정적 혹은 부정적 정서상태를 의미하며, Moorman [23]에 의하면 직무만족은 개인이 수행하는 직무 전반에 대해 정서적으로 즐거움을 느끼는 정도를 의미하는 정서적 직무만족과 보수, 근로시간, 연금 등과 같이 직무와 관련된 제반 근무조건에 대해 만족하는 정도를 의미하는 인지적 직무만족으로 구분할 수 있다. 이들의 견해를 종합해보면 방문교육지도사의 직무만족도는 방문교육지도사가 수행하는 직무 자체, 즉 아이들을 보살피고 가르치는 일에 대해 느끼는 만족의 정도와, 보수, 근로시간, 복리후생제도 등과 같이 직무수행에 수반되는 근무조건에 대한 만족 정도를 의미하는 것으로 볼 수 있다. Fishbein과 Ajzen [8]의 합리적 행동 이론에 의하면 개인의 행동은 행동에 대한 태도 즉, 행동을 수행하는 것에 대한 정서성의 영향을 받게 되는데 행동을 통해 기대하는 결과에 대해 만족할수록 그 행동을 더 많이 할 가능성이 높다. 이 이론에 따르면 근로자가 자신의 직무에 만족하게 되면 질적으로 높은 직무수행이 이루어질 수 있으며, 다문화가족 방문교육사업의 성공여부는 방문교육지도사의 직무만족 수준에 의해 좌우된다고 해도 과언이 아니다. 특히 자신이 실제로 느끼는 정서와 상관없이 사회적으로 기대되는 방식으로 서비스를 제공해야 하는 정서 노동자의 경우 직무 만족 수준은 직무수행에 매우 중요한 영향을 미치는

요인이 된다는 점을 주지할 때[25], 대표적인 정서 노동자에 해당하는 방문교육지도사의 직무만족에 대한 연구에 노력을 기울일 필요가 있다. 그러나 아직까지 다문화가족 방문교육지도사의 직무만족에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이며, 그나마 자녀생활서비스를 담당하는 방문교육지도사의 직무만족에 대한 연구는 거의 찾아보기 힘든 실정이다. Kim [12]과 Lee [17]의 연구에서 방문교육지도사의 직무만족에 관한 연구가 이루어졌지만, 특정 지역에 한정지어 한국어교육서비스와 아동양육서비스를 제공하는 방문교육지도사를 대상으로 살펴봄으로써 자녀생활서비스를 제공하는 방문교육지도사들의 직무만족 수준이 어느 정도인지 실제적으로 파악하는데 한계가 있다. 이에 이 연구에서는 자녀생활서비스를 제공하는 전국의 방문교육지도사들을 대상으로 직무만족 수준에 대해 살펴보고자 한다.

서비스직 종사자들의 직무만족에 관한 국내의 연구들은 직무수행을 통해 서비스의 질과 직접적으로 연결되는 직무만족에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 밝히고자 하는 연구가 주류를 이루었다. 방문교육지도사의 직무만족의 영향 요인과 관련된 선행연구가 부재한 관계로 다른 서비스직 종사자들의 직무만족에 관한 연구들[1, 15, 22]을 살펴보면, 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인은 크게 직무특성 요인, 직무환경 요인, 조직 특성 요인으로 구분할 수 있다. 이 중 서비스의 대상 및 내용에 있어서 자녀생활서비스 방문교육지도사와 가장 유사한 것으로 생각되는 보육교사에 한정지어 살펴보면, 지난 10년간 이루어진 보육교사의 직무만족 관련 연구에 대해 메타분석을 실시한 Moon 등[22]의 연구에서 보육교사의 직무만족은 직무적합성, 직무전문성, 직무자율성, 직무수행능력 등의 직무특성 요인, 원장, 학부모, 동료와의 관계, 물리적 근무조건 등의 직무환경 요인, 보수, 승진제도, 복지후생 등의 조직 특성 요인에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 이들 요인 외에도 선행연구들을 통해 연령, 학력, 경력, 결혼 상태 등의 개인적 특성에 따라서도 보육교사의 직무만족 수준은 차이가 있는 것으로 보고되었다[5].

상기에서 살펴본 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인들 가운데 이 연구에서는 연령, 경력, 학력, 전공 등의 개인특성 및 담당업무, 담당아동 수, 담당아동 연령 등의 근무특성과 같은 방문교육지도사의 개인적 특성과 관련된 변인들을 중심으로 살펴보고자 한다. 이러한 변수들을 중심으로 살펴보고자 하는 이유는 두 가지로 제시할 수 있다. 첫째, 다문화가족 방문교육사업의 특성상 방문교육지도사 개인이 개별적으로 직무를 수행하게 되므로 방문교육지도사의 직무만족에 있어서 방문교육지도사의 개인적 특성이 중요한 요인이 될 수 있기 때문이다. 더

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 전국 140개의 다문화가족지원센터에서 현재 활동 중인 방문교육지도사 784명이다. 방문교육지도사의 기본적인 인적사항은 Table 1과 같다. 방문교육지도사는 거의 대부분

Table 1. General Characteristics of Visiting Supervisors for Multicultural Families

Variable	Group	n	%
Sex	Male	4	.5
	Female	746	99.5
	Total	750	100.0
Age (yr)	<30	15	2.0
	≥30 and <40	81	1.8
	≥40 and <50	395	52.7
	>50	259	34.5
	Total	750	100.0
Education	High school graduation or under	19	2.5
	College graduation or under	208	27.7
	University graduation or under	468	62.4
	Graduate school or over	55	7.3
	Total	750	100.0
Major	Child/child welfare	526	84.7
	Social sciences or humanities	55	8.9
	Arts and physical education	9	1.4
	Others	31	5.0
	Total	750	100.0
Region	Seoul	88	11.7
	Metropolitan area	142	18.9
	Others	520	69.3
	Total	750	100.0
Responsibility	All of parent education and childcare services	583	77.7
	Only childcare services	167	22.3
	Total	750	100.0
Career (yr)	<1	189	25.2
	≥1 and <3	276	36.8
	≥3	285	38.0
	Total	750	100.0
No. of children to handle	1	410	59.0
	2	226	32.5
	≥3	59	8.5
	Total	695	100.0
Age of children to handle (plural response)	3-, 4-year-old	137	18.5
	5-year-old	485	65.5
	1st, 2nd, 3rd grade	437	59.0
	4th, 5th, 6th grade	94	12.7

육이 방문교육지도사의 자격요건이 처음부터 동일하게 유지된 것이 아니라 시간의 경과에 따라 점차 강화되면서 방문교육지도사들마다 개인적 특성이 많이 상이할 수 있음을 고려할 때, 개인적 특성에 따른 직무만족 수준의 차이를 규명하는 본 연구가 자녀생활서비스의 성공적 실행을 위한 기초적 준비 과정으로 자녀생활서비스의 효과를 극대화할 수 있는 구체적인 전략을 마련하는데 기여할 수 있을 것으로 기대되기 때문이다. 둘째, 선행연구들에서 서비스직 종사자들의 개인적 특성이 직무만족에 미치는 영향이 일관되지 않은 것으로 보고되고 있는 바, 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사들의 경우에는 직무만족도에 대한 개인적 특성의 영향이 어떠한지에 대해 규명할 필요성이 대두되기 때문이다. 가령, 서비스의 대상 및 내용에 있어서 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사와 가장 유사한 것으로 사료되는 보육교사의 경우 Yoon과 Kwon [26]의 연구에서는 보육교사의 연령, 학력, 경력 등이 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면, Cho [4]의 연구에서는 보육교사의 연령 및 학력에 따라 직무만족에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이렇게 일관되지 못한 결과는 연구대상 집단이 전체 집단의 특성을 반영하지 못하는 한계에 기인한 것으로 예측된다. 그러나 본 연구에서는 자녀생활서비스를 담당하고 있는 전국의 방문교육지도사를 대상으로 조사함으로써 지엽적인 연구대상 선정으로 인한 연구결과의 한계를 극복할 수 있다. 이를 통해 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족 수준을 끌어올리기 위한 방안을 마련하는데 있어 시행착오를 최소화할 수 있을 것으로 기대한다. 이에 이 연구에서는 전국의 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사들을 대상으로 직무만족도의 전반적인 경향과 방문교육지도사의 개인특성 및 근무특성을 포함한 개인적 특성에 따른 직무만족 수준에 대해 살펴보고자 하며, 일반화가 가능한 기초자료를 제공함으로써 방문교육지도사가 제공하는 자녀생활서비스의 질을 향상시키기 위한 방안 마련에 기여하고자 한다. 이러한 연구목적에 따라 이 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 다문화가족 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사 직무만족도의 전반적인 경향은 어떠한가?

연구문제 2. 다문화가족 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 개인특성(연령, 학력, 전공, 근무지역)에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있는가?

연구문제 3. 다문화가족 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 근무특성(담당업무, 담당경력, 담당아동 수, 담당아동 연령)에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있는가?

(99.5%)이 여성이며, 지도사의 연령은 40-50세 미만(52.7%)이 가장 많았으며 다음으로 50세 이상(34.5%)이 많아 지도사의 연령대는 비교적 높은 것으로 나타났다. 학력은 거의 대부분이 전문대졸 이상이었으며, 전공은 아동학/이동복지계열(84.75%)이 대부분을 차지하고 있다. 거주하고 있는 지역은 서울과 광역시 및 기타시군구에 골고루 분포되어 있다.

담당업무는 자녀생활서비스만 담당하는 지도사(22.3%)보다는 자녀생활과 부모교육을 함께 담당하는 지도사(77.7%)들이 훨씬 많은 것으로 나타났다. 지도사 경력은 1년 미만부터 3년 이상까지 비교적 고르게 분포되어 있다. 담당 아동수는 1명(59.0%), 2명(32.5%), 3명 이상(8.5%)의 순이며, 담당 아동의 연령은 5세 유아(65.5%)가 가장 많고 다음으로 초등 1-3학년생(59.0%), 3, 4세 유아(18.5%)의 순이며 초등 4-6학년생(12.7%)이 가장 적었다.

## 2. 연구도구

본 연구를 위한 조사도구는 방문교육지도사의 개인특성 및 근무특성을 포함한 개인적 특성에 관한 내용과 직무만족도를 측정하는 내용으로 구성되었다.

### 1) 직무만족도 척도

직무만족도 척도는 Bently와 Rempel [2]이 학교조직의 교사 직무만족도를 측정하기 위해 개발한 Purdue teacher opinionaire (PTO)에 근거하여 구성되었다. PTO는 우리나라 교사들의 직무만족도를 측정하기 위해 활용되어왔으며[3, 10, 11, 18], 이 연구에서는 한국어판 PTO를 Lee [17]가 방문교육지도사용으로 수정·보완하여 16문항으로 구성한 것을 본 연구에 맞게 17문항으로 구성하여 사용하였다.

직무만족도 척도는 17문항으로 이루어져 있으며 직무성과, 대우보상, 양육자와의 관계, 직업의식 및 적성 등 4개의 하위 요인으로 구분된다. 직무성과는 총 5문항(예, 나는 항상 직무에 의욕을 갖고 있다), 대우보상은 총 2문항(예, 나의 능력과 업무량에 비해 현재의 보수는 적당하다고 생각한다), 양육자와의 관계는 3문항(예, 대상아동의 주양육자는 방문교육지도사의 중요성을 인식하고 있다), 직업의식 및 적성은 7문항(예, 나는 주어진 업무에 책임감을 갖고 일한다)이다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 구성된 5점 Likert 척도로서, 점수가 높을수록 높은 만족도를 의미한다.

도구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 아동학 전공자 3인과 다문화가족지원센터의 방문교육사업 담당자 2인이 내용타당도를 검증하였으며, 만족도 척도의 각 하위 차원의 내적 합치도 계수

Cronbach  $\alpha$ 는 직무성과 .64, 대우보상 .84, 양육자와의 관계 .81, 직업의식 및 적성 .97, 만족도 합 .90으로 비교적 높은 편이다.

## 3. 조사절차 및 자료분석

본 연구는 한국건강가정진흥원에서 5세 유아를 대상으로 한 자녀생활서비스 매뉴얼(유아기 2단계) 개발에 앞서 요구도를 파악하기 위해 전국에서 활동 중인 다문화가족지원센터의 방문교육 지도사를 대상으로 실시한 설문조사를 통해 진행되었다. 설문지는 한국건강가정진흥원의 중앙 시스템을 통하여 전국에 배부되었다. 총 784개의 질문지가 회수되었으며 그 중에 불성실하게 응답하였거나 응답하지 않은 항목이 있는 34개의 질문지를 제외한 총 750개의 질문지가 최종 분석에 사용되었다.

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS ver. 16.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) 프로그램을 사용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, Cronbach's  $\alpha$ 를 산출하였고, 직무만족도에 영향을 미치는 변인들의 영향력을 파악하기 위하여 변량분석을 사용하였으며 사후검증으로 Duncan 검증을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사 직무만족도의 전반적인 경향

직무만족도의 전반적인 경향은 Table 2와 같다. 방문교육지도사의 만족도합에 대한 평균은 5점 만점에 4.04로 나타나, 방문교육지도사는 자신들의 직무에 대한 만족도가 보통 이상의 높은 수준인 것으로 나타났다. 그러나 직무만족도의 하위요인별로는 다른 양상을 보여주고 있다. 양육자와의 관계에 대한 만족도가 4.42, 직무성과에 대한 만족도가 4.31, 직업의식 및 적성에 대한 만족도가 4.22로 고르게 높게 나타난 반면에 대우보상에 만족도는 2.19로 매우 낮게 나타났다.

Table 2. Mean and Standard Deviation of Job Satisfaction

Subscale	M	SD
Job performance	4.31	.55
Treatment and salary	2.18	.89
Relations with caregiver	4.42	.54
Work ethic and aptitude	4.23	.57
Total job satisfaction	4.04	.46

Table 3. Analysis of Variance Results of Job Satisfaction according to Personal Characteristics (N=750)

Variable	Group	JP	TS	RC	WEA	TJS
Age (yr)	<30	3.96 (.62) <sup>a)</sup>	2.17 (.77)	4.13 (.53)	3.72 (.71) <sup>a)</sup>	3.68 (.58) <sup>a)</sup>
	≥30 and <40	4.24 (.54) <sup>b)</sup>	2.30 (.97)	4.39 (.53)	4.12 (.61) <sup>b)</sup>	3.99 (.49) <sup>b)</sup>
	≥40 and <50	4.30 (.51) <sup>b)</sup>	2.16 (.89)	4.41 (.55)	4.23 (.56) <sup>b)</sup>	4.04 (.46) <sup>b)</sup>
	>50	4.37 (.60) <sup>b)</sup>	2.19 (.88)	4.44 (.51)	4.26 (.55) <sup>b)</sup>	4.08 (.44) <sup>b)</sup>
	<i>F</i>	3.30 <sup>**</sup>	.53	1.66	4.96 <sup>**</sup>	3.83 <sup>**</sup>
Education	High school graduation or under	4.46 (.44)	3.13 (.80) <sup>b)</sup>	4.52 (.47)	4.49 (.39) <sup>b)</sup>	4.33 (.38) <sup>b)</sup>
	College graduation or under	4.26 (.48)	2.25 (.86) <sup>a)</sup>	4.36 (.49)	4.18 (.50) <sup>a)</sup>	4.00 (.40) <sup>a)</sup>
	University graduation or under	4.34 (.58)	2.15 (.89) <sup>a)</sup>	4.43 (.56)	4.24 (.59) <sup>a)</sup>	4.06 (.48) <sup>a)</sup>
	Graduate school or over	4.21 (.56)	1.94 (.90) <sup>a)</sup>	4.48 (.53)	4.06 (.67) <sup>a)</sup>	3.93 (.51) <sup>a)</sup>
	<i>F</i>	1.91	9.35 <sup>***</sup>	1.28	3.39 <sup>*</sup>	3.81 <sup>**</sup>
Major	Child/child welfare	4.32 (.56)	2.21 (.89) <sup>a)</sup>	4.41 (.53)	4.23 (.54)	4.05 (.45)
	Social sciences or humanities	4.23 (.46)	1.93 (.71) <sup>a)</sup>	4.37 (.53)	4.04 (.60)	3.91 (.45)
	Arts and physical education	4.43 (.60)	1.71 (.70) <sup>a)</sup>	4.50 (.31)	4.21 (.53)	4.07 (.45)
	Others	4.34 (.51)	2.85 (1.0) <sup>b)</sup>	4.38 (.49)	4.34 (.54)	4.17 (.48)
	<i>F</i>	.53	8.15 <sup>***</sup>	.21	2.51	2.49
Region	Seoul	4.30 (.51)	2.11 (.86)	4.41 (.51)	4.18 (.60)	4.02 (.46)
	Metropolitan area	4.33 (.50)	2.21 (.86)	4.46 (.58)	4.30 (.57)	4.10 (.47)
	Others	4.30 (.57)	2.19 (.91)	4.41 (.53)	4.20 (.56)	4.03 (.46)
	<i>F</i>	.11	.37	.42	1.75	1.43

JP, job performance; TS, treatment & salary; RC, relationship with caregiver; WEA, work ethic and aptitude; TJS, total job satisfaction.

<sup>a),b)</sup>Difference in mean between groups.

<sup>\*</sup>*p*<.05, <sup>\*\*</sup>*p*<.01, <sup>\*\*\*</sup>*p*<.001.

## 2. 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 개인특성에 따른 직무 만족도

방문교육지도사의 개인특성인 연령, 학력, 전공, 거주지역에 따른 직무만족도를 살펴보면 Table 3과 같다. 먼저 연령에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 직무성과와 직업의식 및 전체 만족도가 연령에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 직무성과에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며( $F=3.30, p<.01$ ), 사후검증결과 30세 미만 집단이 다른 집단보다 유의하게 직무성과에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있다. 직업의식에 대한 만족도 또한 연령이 높을수록 높아지는 것으로 나타났으며( $F=4.96, p<.01$ ), 사후검증결과 30세 미만 집단이 다른 집단보다 유의하게 직업의식에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있다. 결과적으로 연령에 따른 전체 만족도는 유의한 것으로 나타났으며( $F=3.83, p<.01$ ). 사후검증결과 30세 미만 집단이 다른 집단보다 유의하게 전체 만족도가 낮음을 알 수 있다.

학력에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 대우보상과 직업의식 및 전체 만족도가 학력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력이 높을수록 대우보상에 대한 만족도가 낮은 것

으로 나타났으며( $F=9.35, p<.001$ ), 사후검증결과 고졸이하 집단이 다른 집단보다 유의하게 대우보상에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다. 직업의식에 대한 만족도 또한 학력이 높을수록 낮아지는 것으로 나타났으며( $F=3.39, p<.05$ ), 사후검증결과 고졸이하 집단이 다른 집단보다 유의하게 직업의식에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다. 결과적으로 학력에 따른 전체 만족도는 유의한 것으로 나타났으며( $F=3.81, p<.01$ ), 사후검증결과 고졸이하 집단이 다른 집단보다 유의하게 전체 만족도가 높음을 알 수 있다.

방문교육지도사의 전공에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 대우보상에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 기타전공자가 대우보상에 대한 만족도가 가장 높았으며 예체능 전공자의 대우보상에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다( $F=8.15, p<.001$ ). 사후검증결과 기타전공자의 대우보상에 대한 만족이 다른 집단보다 높은 것으로 나타났다.

## 3. 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 근무특성에 따른 만족도 차이

방문교육자의 근무특성인 담당업무, 담당경력, 담당아동수,

Table 4. Analysis of Variance Results of Job Satisfaction according to Job Characteristics (N=750)

Variable	Group	JP	TS	RC	WEA	TJS
Responsibilities	All of parents and children	4.31 (.56)	2.23 (.92)	4.43 (.52)	4.22 (.56)	4.05 (.46)
	Only children	4.31 (.53)	2.04 (.78)	4.37 (.58)	4.22 (.59)	4.01 (.47)
	<i>t</i>	.12	2.30**	1.30	-.03	.83
Career (yr)	<1	4.21 (.52)	2.19 (.86)	4.30 (.53) <sup>a)</sup>	4.13 (.57)	3.96 (.44) <sup>a)</sup>
	≥1 and <3	4.31 (.60)	2.23 (.90)	4.43 (.54) <sup>b)</sup>	4.22 (.53)	4.05 (.45) <sup>b)</sup>
	≥3	4.37 (.51)	2.14 (.90)	4.49 (.53) <sup>b)</sup>	4.26 (.60)	4.08 (.48) <sup>b)</sup>
	<i>F</i>	4.49	.76	6.50**	2.87	3.55*
No. of children to handle	1	4.30 (.51)	2.24 (.93)	4.42 (.53)	4.22 (.55)	4.05 (.46)
	2	4.32 (.64)	2.05 (.82)	4.42 (.54)	4.20 (.60)	4.01 (.45)
	≥3	4.27 (.56)	2.16 (.70)	4.33 (.57)	4.14 (.59)	3.98 (.48)
	<i>F</i>	.22	3.09*	.71	.46	.78
Age of children to handle	3-, 4-year-old	4.45 (.45)	2.17 (.92)	4.47 (.52)	4.26 (.52)	4.11 (.41)
	5-year-old	4.43 (.51)	2.34 (.96)	4.44 (.51)	4.24 (.56)	4.08 (.47)
	1st, 2nd, 3rd grade	4.27 (.49)	2.09 (.87)	4.40 (.56)	4.22 (.52)	4.02 (.43)
	4th, 5th, 6th grade	4.26 (.54)	2.54 (.83)	4.31 (.57)	4.01 (.70)	3.96 (.55)
	<i>F</i>	1.00	2.67*	.46	.68	.81

JP, job performance; TS, treatment & salary; RC, relationship with caregiver; WEA, work ethic and aptitude; TJS, total job satisfaction.

<sup>a)b)</sup> Difference in mean between groups.

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ .

담당아동연령에 따른 직무만족도를 살펴보면 Table 4와 같다. 먼저 담당업무에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 대우보상에 대한 만족도에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 ( $t=2.30, p < .01$ ). 방문교육지도사가 자녀생활지도업무만 하는 것보다는 부모교육을 함께 담당하는 경우에 대우보상에 대한 만족도가 높게 나타났다.

담당경력에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 양육자와의 관계와 전체만족도가 담당경력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 경력이 높을수록 양육자와의 관계에 대한 만족도가 높은 것으로 나타나( $F=6.50, p < .01$ ), 사후검증결과 1년 미만의 집단이 다른 집단보다 양육자와의 관계에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있다. 담당경력에 따른 전체 만족도는 유의한 것으로 나타났으며( $F=3.55, p < .05$ ), 사후검증결과 1년 미만의 집단이 다른 집단보다 전체 만족도가 낮음을 알 수 있다.

담당아동 수에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 대우보상에 대한 만족도에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타나( $F=3.09, p < .05$ ). 담당아동 수가 1명인 경우에 가장 만족도가 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 담당아동연령에 따른 직무만족도를 살펴보면 하위요인 중 대우보상에 대한 만족도에서만 유

의한 차이가 있는 것으로 나타나( $F=3.09, p < .05$ ), 담당아동의 연령대가 초등학교 4-6학년인 경우에 가장 만족도가 높은 것으로 나타났다.

## 결론 및 논의

이 연구는 다문화가족 방문교육사업에서 제공하는 자녀생활서비스의 질을 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고 다문화가족 방문교육사업에서 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 개인특성 및 근무특성을 포함한 개인적 특성에 따른 방문교육지도사의 직무만족의 차이를 규명하였다. 이를 위해 전국의 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사를 대상으로 자료를 수집하고 결과를 분석하였으며, 분석한 결과를 토대로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사들은 자신들의 직무에 대한 만족도가 비교적 높은 수준인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Lee [17]의 연구에서 한국어교육서비스 및 아동양육서비스를 제공하는 방문교육지도사를 대상으로 살펴본 직무만족

수준보다 높은 것으로, 다음의 세 가지 측면에서 해석해 볼 수 있다. 우선 방문교육지도사가 제공하는 서비스의 대상 및 내용의 차이에 기인한 것일 수 있다. 한국어교육서비스 및 아동양육서비스의 경우 주로 부모를 대상으로 한국생활 적응 및 자녀양육을 지원하기 위한 서비스를 제공한 반면, 자녀생활서비스의 경우 자녀에 초점을 맞추어 자녀의 발달을 지원하기 위한 서비스를 제공한다. 이에 근거하면, 방문교육지도사들은 성인보다 어린 아동에게 서비스를 제공하는 것에 대해 더 큰 보람과 만족을 느끼는 것으로 해석할 수 있다. 다른 하나는 이경숙의 연구와 본 연구가 이루어진 시점이 다름을 고려할 때, 시간의 경과에 따른 근무환경 개선의 효과가 반영된 것으로 볼 수 있다. Lee [17]의 연구에 의하면, 2010년 당시의 방문교육지도사들은 서비스 제공에 필요한 관련 교육이나 매뉴얼의 부족으로 어려움이 있는 것으로 나타났는데, 이는 이후 다문화가족 방문교육사업의 지속적인 추진과정에서 어느 정도 해소된 것으로 볼 수 있다. 실제로 한국건강가정진흥원에서는 2012년부터 유아기와 학령기로 구분하여 자녀생활서비스에 바로 활용할 수 있는 프로그램 매뉴얼을 제작해서 제공하고 있으며, 서비스 제공에 필요한 전문지식을 함양할 수 있도록 온오프라인 교육을 의무적으로 이수하도록 하고 있다. 마지막으로 조사 지역의 차이에 기인한 것으로 볼 수 있다. Lee [17]의 연구에서는 서울 지역의 방문교육지도사만을 대상으로 한 반면, 본 연구에서는 전국의 방문교육지도사를 대상으로 조사를 실시하였다. 즉, 이경숙의 연구에서 방문교육지도사의 직무만족 수준이 낮게 나타난 것은 서울이라는 근무지역의 특성이 반영된 것으로 해석할 수 있다. 이러한 해석의 타당한 근거를 찾기 위해서는 추후 이와 관련된 질적인 연구가 보완되어야 할 것이다.

한편, 직무만족의 하위 요인별로 살펴보면 양육자와의 관계, 직무성과, 직업의식 및 적성에 대한 만족도가 높은 수준인데 비해 대우보상에 대한 만족도는 상대적으로 매우 낮았다. 이러한 결과는 자녀생활서비스를 제공하는 방문교육지도사와 직무특성이 유사한 보육교사의 직무만족을 살펴본 Cho [4]의 연구에서 다른 요인에 비해 보상체계에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타난 결과와 맥을 같이하는 것으로, 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사들은 자신들이 수행하는 일에 대한 경제적 보상이 충분치 않다고 생각하고 있음을 보여준다. 이는 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족 향상을 위해 이들에 대한 처우가 개선될 필요가 있음을 시사한다.

둘째, 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족은 연령, 학력, 전공의 개인특성에 따라 차이가 있었다. 먼저 연령에 따른 직무만족도를 살펴보면, 방문교육지도사의 연령이 30세 미

만인 경우보다 30세 이상인 경우에 전체 직무만족도 수준이 높았으며, 직무만족의 하위 요인별로도 연령이 30세 미만인 경우보다 30세 이상인 경우에 직무성과와 직무의식 및 적성에 대한 만족도가 높았다. 이는 현재 자녀생활서비스를 담당하고 있는 방문교육지도사의 98% 정도가 30대 이상임을 고려할 때, 방문교육지도사의 연령 분포가 방문교육지도사의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 미루어 짐작할 수 있다. 한편, 이러한 결과는 보육교사를 대상으로 한 연구에서 20대 연령의 보육교사가 30대, 40대 이후의 보육교사와 비교하여 직무만족 수준이 가장 낮게 나타난 결과와 맥을 같이하는 것으로[4], 연령 집단에 따른 직무만족 수준의 차이는 직업선택에 따른 기회비용의 차이에 기인한 것으로 해석해 볼 수 있다. 즉, 연령이 높은 방문교육지도사들은 나이 때문에 취업 기회가 제한될 수 있다. 반면, 이들과 비교하여 대학을 갓 졸업한 20대의 방문교육지도사들은 방문교육지도사 이외에도 선택 가능한 직업이 다양하다고 생각하다 보니 다른 직업에 비해 상대적으로 처우가 열악한 방문교육지도사에 대한 직무만족 수준이 낮을 수 있을 것이다. 한편, 직업의식 및 적성은 자녀생활서비스 직무에 대한 책임의식과 직무수행의 질을 좌우함으로써 자녀생활서비스의 질과 직결될 수 있음을 고려할 때, 본 연구 결과를 토대로 자녀생활서비스의 질을 제고하기 위해서는 방문교육지도사의 연령이 낮을수록 직무에 대한 책임의식과 의욕을 높일 수 있는 직업윤리 교육을 더욱 강화해야 할 것으로 사료된다.

다음으로 학력에 따른 직무만족도를 살펴보면, 방문교육지도사의 교육수준이 전문대졸 이상인 경우와 비교하여 고졸이하인 경우 전체 직무만족도 수준이 더 높았으며, 직무만족의 하위 요인별로도 교육수준이 전문대졸 이상일 때보다 고졸이하일 때 대우보상, 직업 의식 및 적성에 대한 만족도가 높았다. 이러한 결과는 고졸 이하 학력을 지닌 보육교사의 직무만족이 전문대졸 학력인 경우보다 직무만족도가 높게 나타난 연구를 부분적으로 지지하는 결과로[4], 앞서 살펴본 바와 같이 직업선택에 따른 기회비용의 차이에 기인한 것으로 해석해 볼 수 있다. 즉, 전문대졸 이상 학력을 지닌 방문교육지도사와 비교하여 상대적으로 직업선택의 기회가 많지 않은 고졸 이하 학력의 방문교육지도사들은 준교사직에 해당하는 방문교육지도사로서 일할 수 있는 기회가 주어진 것만으로도 만족할 수 있기 때문이다. 현재 자녀생활서비스를 담당하고 있는 방문교육지도사의 97.5%가 전문대졸 이상의 학력을 소지하고 있음을 고려한다면, 방문교육지도사의 처우를 개선하고 직무에 대한 책임의식과 의욕을 높일 수 있는 직업윤리 교육을 강화함으로써 방문교육지도사의 전반적인 직무만족 수준을 끌어올리는 데 기여할 수 있을 것으로 사료된다. 한편, 일반적으로 고

졸 이하 학력을 지닌 방문교육지도사들의 경우 아동교육과 관련된 전문지식 함양의 기회가 상대적으로 많이 부족한 현실을 고려할 때, 이들의 직무만족 수준이 높다고 하더라도 전문지식의 부족으로 인해 다문화가족의 자녀에게 제공되는 서비스의 질을 높이는 데는 한계가 있을 것이다. 따라서 이들을 대상으로 아동의 발달 특성 및 교육에 대한 전문적인 지식을 배울 수 있는 기회를 충분히 제공할 필요가 있을 것이다.

전공에 따른 직무만족도에서는 직무만족의 하위 요인 중 대우보상에서만 유의한 차이가 나타나, 아동학/아동복지, 인문사회, 예체능 전공자에 비해 기타전공자가 대우보상에 대한 만족도 수준이 높았다. 이러한 결과에 대해 다음과 같은 해석이 가능하다. 본 연구에서 기타전공자에는 방문교육지도사로서의 직무수행과 학문적 연계 가능성이 낮은 공학 및 자연계열의 전공자들이 포함됨을 고려할 때, 이들은 전공과 상관없이 아이들을 지도하고 가르치는 일 자체를 즐기는 이들로 보수의 많고 적음이 중요하지 않기 때문에 대우보상에 대한 만족도가 높게 나타났을 가능성이 있다. 한편, 아동학/아동복지, 인문사회, 예체능 전공자들 가운데 아동학/아동복지 전공자들의 대우보상에 대한 만족도가 상대적으로 높은 수준으로 나타난 결과는 아동학/아동복지 전공자들이 종사하는 직업군의 실제 처우 수준이 열악한 현실을 반영하는 것으로 신중한 해석이 요구된다. 즉 처우에 대한 객관적인 만족 수준을 반영하는 것이 아니라 아동학/아동복지 전공자들이 종사하는 직업군의 처우가 인문학 및 예체능 전공자들이 종사하는 직업군과 비교하여 전반적으로 열악하기 때문에 상대적으로 방문교육지도사의 보상 및 처우에 대한 만족도가 높게 나타난 것으로 추측해 볼 수 있다. 최근 정부 차원에서 유사 직업군으로 볼 수 있는 보육교사 및 유치원 교사에 대한 처우 개선이 이루어지고 있음을 감안할 때, 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사에 대해서도 실질적인 처우 개선이 뒤따르지 않을 경우 현재의 직무만족 수준을 유지하는데 한계가 있을 것으로 예측된다. 따라서 추후에는 자녀생활서비스의 질과 직결되는 직무만족 제고를 위해 방문교육지도사에 대해서도 정부 차원의 처우 개선 노력이 있어야 할 것으로 사료된다.

셋째, 자녀생활서비스 담당 방문교사지도사의 직무만족은 담당업무, 담당경력, 담당아동 수, 담당아동 연령의 근무특성에 따라 차이가 있었다. 구체적으로 방문교육지도사의 담당업무에 따른 직무만족도를 살펴보면, 직무만족도의 하위 요인 중 대우보상에서만 유의한 차이가 나타나 자녀생활지도 업무만 제공하는 경우보다 부모교육 업무를 함께 담당하는 경우에 대우보상에 대한 만족도가 더 높았다. 이는 담당직무가 많아질수록 보수가 높아지는 현실을 고려할 때 당연한 결과일 수 있다. 그러나 만일 보수가

많더라도 담당 직무에 대한 보상이 충분하지 못하다고 생각할 때 만족도가 떨어질 수 있음을 고려할 때, 부모와 자녀 모두에게 서비스를 제공하게 될 경우 자녀에게 서비스를 제공하는 것보다 서비스의 효과가 크다고 지각하면서 돈의 가치로 따질 수 없는 보람을 느끼기 때문에 대우보상에 대한 만족도가 높게 나타났을 가능성에 대해서도 생각해 볼 수 있다. 이러한 결과는 추후 자녀생활 서비스를 제공하는 방문교육지도사들의 업무 배정 시 부모교육서비스도 함께 제공하는 방안을 고려해 볼 필요가 있음을 시사한다.

다음으로 방문교육지도사의 경력에 따른 직무만족도에서는 1년 미만 경력의 방문교육지도사에 비해 1년 이상 경력을 지닌 방문교육지도사의 전체 직무만족도 수준이 높게 나타났으며, 직무만족도의 하위 요인 중 양육자와의 관계에서도 동일하게 1년 미만보다 1년 이상 경력일 때, 양육자와의 관계에 대한 만족도가 높았다. 서비스직 종사자 중 하나인 스포츠센터 조직구성원의 직무만족에서 1년 미만 경력자보다 1년 이상 경력자의 직무만족 수준이 더 낮은 것으로 보고한 Kim과 Lee [13]의 연구와는 상반된 결과로, 이러한 차이는 다문화가족을 대상으로 한 방문교육사업의 특성이 반영된 것으로 추측해 볼 수 있다. 즉 본 연구에서 경력이 오래될수록 직무만족 수준이 높게 나타난 결과는 직무만족과 직무스트레스 간에 부적인 관계가 있으며 인간관계가 직무스트레스의 중요한 요인으로 나타난 연구보고를 참조할 때[21], 경력이 많을수록 다문화가족 부모와의 관계를 원만하게 이끌 수 있는 노하우를 습득할 기회가 많아지면서 양육자와의 관계로 인한 직무스트레스가 경감되고 직무만족 수준이 높게 나타났을 가능성이 있다. 이러한 가능성을 고려할 때, 초임 방문교육지도사를 대상으로 다문화가정의 부모들과 효율적으로 의사소통할 수 있는 방법에 대한 교육의 중요성이 제기된다.

마지막으로 방문교육지도사가 담당하는 아동 수 및 연령에 따른 직무만족도에서는 직무만족도의 하위 요인 중 대우보상에서만 차이가 유의하게 나타났다. 구체적으로 담당하는 아동 수가 1명일 때, 담당하는 아동의 연령대가 초등학교 고학년일 때 대우보상에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사가 담당하는 아동 수가 적을수록 직무만족 수준이 높으며, 유아를 대상으로 보육서비스를 제공하는 보육교사가 영아를 대상으로 보육서비스를 제공하는 보육교사보다 직무만족 수준이 높게 나타난 연구결과와 맥을 같이하는 결과로, 이는 담당아동의 수 및 연령에 따른 직무수행 강도의 차이에 기인한 것일 수 있다. 일반적으로 담당하는 아동 수가 많을 때보다 적을 때, 담당하는 아동의 연령이 낮을 때보다 높을 때 체력적인 소모가 약하기 때문에, 다른 방문교육지도사와 비교하여 자신에게 주어진 직무강도가 약



하다고 생각할 수 있으며 이에 상대적으로 대우보상이 나쁘지 않다고 생각할 가능성도 고려해 볼 수 있을 것이다. 이는 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족도 향상을 위해 보수가 합리적으로 주어져야 함을 시사한다. 즉 일괄적인 보수 지급이 아니라 담당아동의 수와 연령을 따른 부담을 합리적으로 고려한 차별적인 보수 책정이 필요하다.

끝으로 본 연구의 제한점을 살펴보고 이를 근거로 후속 연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 이 연구에서는 관련 선행 연구를 고찰하고 관련 분야 전문가와의 협의를 통해 방문교육지도사의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 개인적 특성과 관련된 변인을 선정하여 조사하였지만, 좀 더 의미 있는 변수를 찾아내지 못한 한계가 있을 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 좀 더 다양한 변인에 대한 추가 탐색이 요구된다. 둘째, 이 연구에서는 질적인 차이가 있을 수 있는 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족 변수를 양적으로만 측정함으로써 직무만족 수준의 질적인 차이를 고려하지 못했다. 특히 다문화가족을 대상으로 서비스를 제공하는 직종의 특성상 직무를 수행하는 과정에서 정량적인 척도로 측정이 불가능한 다양한 어려움과 고충이 있을 수 있으며, 이러한 어려움과 고충을 경감시킬 수 있는 대책을 마련해 주는 것이 직무만족 수준을 실질적으로 향상시키는데 큰 기여를 할 수 있음을 고려할 때, 추후 연구에서는 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족도를 질적으로 보완하여 측정하는 방법에 대한 고려가 있어야 할 것으로 사료된다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 지닌다. 첫째, 이 연구에서는 전국의 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 직무만족도에 대해 전수 조사를 실시하였다. 이를 통해 모집단에 존재할 수 있는 다양하고 구체적인 특성들이 모두 반영된 신뢰할 수 있는 결과를 얻음으로써, 한정된 표본에서 추출된 결과로 모집단을 추정하는 연구의 한계를 극복할 수 있었다. 둘째, 이 연구에서는 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사의 개인특성 및 근무특성을 포함한 개인적 특성에 따라 직무만족 수준에 차이가 있음을 밝혔다. 이는 다문화가족 방문교육사업의 근본 취지를 살리는데 있어 자녀생활서비스의 질을 높이는 것이 그 무엇보다 중요한 시점에서, 자녀생활서비스의 질을 좌우하는데 결정적인 요인이 될 수 있는 방문교육지도사의 직무만족을 효율적으로 증진시킬 수 있는 기초자료를 제공했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 더욱이 아직까지 자녀생활서비스 담당 방문교육지도사를 대상으로 이들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 거의 전무한 현실을 감안할 때, 본 연구는 더욱 큰 의미를 지닐 수 있을 것으로 사료된다.

## Declaration of Conflicting Interests

The authors declared that they had no conflicts of interest with respect to their authorship or the publication of this article.

## Acknowledgments

The data of this research are based on a survey by the Korean Institute for Healthy Family.

## References

- Bae, E. S., Ryu, J. S., & Park, H. G. (2013). A study on the factors about job satisfaction and social workers' turnover: Focused on the differences between using facility and living facility. *Korean Journal of Social Welfare, 65*(1), 59-81.
- Bentley, R. R., & Rempel, A. M. (1970). *Manual for the Purdue teacher opinionaire* (Rev. ed.). West Lafayette, IN: University Book Store.
- Cho, K. J. (2005). *A study on job satisfaction of special education teachers in the included preschool* (Unpublished master's thesis). Kongju University, Gongju, Korea.
- Cho, S. Y. (2004). Teacher's work satisfaction and work stress in child care center. *Korea Journal of Child Care and Education, 36*, 23-44.
- Cho, S. Y., Baik, E. J., Kim, H. G., Kwon, Y. H., & Chung, J. N. (2011). Study for validation of the Korean Childcare Teacher's Job Satisfaction Scale(K-CTJSS). *Journal of Korean Home Management Association, 29*(2), 1-12.
- Cho, Y. D. (2006). *The realities of child education in a multicultural family*. Seoul: Ministry of Education & Human Resources Development.
- Chun, H. J., Min, S. H., Lee, M. Y., & Choi, H. Y. (2009). *Social emotional development enhancement program for young children in multicultural families*. Seoul: Ministry of Health and Welfare.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing, 60*(4), 52-57. <http://dx.doi.org/10.2307/1251901>
- Kang, K. H. (1996). *Job satisfaction of teachers in special educations* (Unpublished master's thesis). Daegu University, Gyeongsan, Korea.
- Kim, D. H. (2001). *A comparison study on the satisfaction between special school teachers and general school teachers* (Unpublished

- master's thesis). Kongju University, Gongju, Korea.
12. Kim, K. H. (2010). The mediating of role ambiguity on the relationship between self-efficacy and job satisfaction of visiting supervisors for multicultural families. *Korean Family Resource Management Association, 14*(3), 165-181.
  13. Kim, Y. K., & Lee, K. S. (2009). Differences in the organizational climate, organizational commitment and job satisfaction of sports center members according to their socio-demographic characteristics. *Journal of Sport and Leisure Studies, 35*(1), 415-424.
  14. Kwon, K. S., & Bong, J. Y. (2013). A study of the practical role and difficulties facing home visiting supervisors for multicultural families. *Korean Journal of Early Childhood Education, 33*(3), 59-81.
  15. Lee, C. H., An, M. S., & Noh, Y. H. (2012). The social dimension of service workers' job satisfaction: The perspective of flight attendants. *Journal of Service Science and Management, 5*(2), 160-170. <http://dx.doi.org/10.4236/jssm.2012.52020>
  16. Lee, J. Y. (2012). *Research on the influence of mothers' enculturation stress and parental stress on children's maladjustment in multicultural families: Focusing on control effect of family function* (Unpublished doctoral dissertation). Sookmyung Women's University, Seoul, Korea.
  17. Lee, K. S. (2011). *Job satisfaction and job perfection of home visiting educators* (Unpublished master's thesis). Myongji University, Seoul, Korea.
  18. Lee, W. J. (1982). *The effects of principal's leadership and teacher's job satisfaction on teacher's job performance in Korean middle schools* (Unpublished doctoral dissertation). Korea University, Seoul, Korea.
  19. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
  20. Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
  21. Min, H. Y., & Yoon, M. J. (2011). According to the age a study job stress and job satisfaction for childcare teachers. *Journal of Future Early Childhood Education, 18*(3), 147-168.
  22. Moon, D. K., Kim, Y. H., & Hur, E. K. (2012). A meta-regression analysis on related variables of the child care teacher's job satisfaction. *Early Childhood Education Research & Review, 6*(1), 213-234.
  23. Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations, 46*(6), 759-776. <http://dx.doi.org/10.1177/001872679304600604>
  24. Weatherly, K. A., & Tansik, D. A. (1993). Managing multiple demands: A role theory examination of behaviors of customer contact service workers. In T. A. Swartz, D. E. Bowen, & S. W. Brown (Eds.), *Advances in services, marketing, and management: Vol. 2* (pp. 279-300). Greenwich, CT: JAI Press.
  25. Wilk, S. L., & Moynihan, L. M. (2005). Display rule "regulators": The relationship between supervisors and worker emotional exhausting. *Journal of Applied Psychology, 90*(5), 917-927. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.917>
  26. Yoon, H. M., & Kwon, H. K. (2003). Job-related stress and job satisfaction of teachers in educare centers. *Korean Journal of Human Ecology, 12*(3), 303-319.